

**HUBUNGAN DAYA TANGGAP (*RESPONSIVENESS*) PELAYANAN
FISIOTERAPI DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI RUMAH SAKIT PKU
MUHAMMADIYAH JATINOM KLATEN**



**Disusun Sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I
pada Jurusan Fisioterapi Fakultas Ilmu Kesehatan**

Oleh:

CAHYO SETIAWAN

J120140002

**PROGRAM STUDI S1 FISIOTERAPI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2018

HALAMAN PERSETUJUAN

**“HUBUNGAN DAYA TANGGAP (*RESPONSIVENESS*) PELAYANAN
FISIOTERAPI DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI RUMAH SAKIT PKU
MUHAMMADIYAH JATINOM KLATEN”**

PUBLIKASI ILMIAH

Diajukan oleh :

Cahyo Setiawan

J120140002

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Pembimbing

Arin Supriyadi, SST. FT., M. Fis

NIK. 400.1804

HALAMAN PENGESAHAN

**“HUBUNGAN DAYA TANGGAP (*RESPONSIVENESS*) PELAYANAN
FISIOTERAPI DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI RUMAH SAKIT PKU
MUHAMMADIYAH JATINOM KLATEN”**

Oleh:

CAHYO SETIAWAN

J120140002

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Surakarta
pada hari Senin, 06 Agustus 018
dan dinyatakan telah memenuhi syarat.

Mengetahui

Dewan Penguji:

Penguji

1. Arin Supriyadi, SST.FT., M.Fis
(Ketua Dewan Penguji)
2. dr. Siti Soekiswati, M.HKes
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Edy Waspada, S.Fis., M.Kes
(Anggota II Dewan Penguji)

Tanda Tangan

()
()
()

Mengetahui

Dekan FIK UMS



Dr. Mutfaizimah, SKM., M.Kes

789/06 – 1711 – 7301

PENYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 06 Agustus 2018

Penulis



CAHYO SETIAWAN

J120140002

HUBUNGAN DAYA TANGGAP (*RESPONSIVENESS*) PELAYANAN FISIOTERAPI DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH JATINOM KLATEN

Abstrak

Kunci untuk meningkatkan kepuasan pelanggan salah satunya adalah kualitas pelayanan. Salah satu dimensi pokok kualitas jasa yakni daya tanggap (*responsiveness*). Berdasarkan hal tersebut perlu dilakukan penelitian terhadap kinerja rumah sakit dalam usaha memenuhi harapan konsumen sehingga konsumen memperoleh kepuasan. Karena, kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan fisioterapi merupakan indikator yang penting dalam mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kualitas pelayanan dikatakan baik dan memuaskan jika jasa yang diterima sesuai atau melebihi dari yang diharapkan, dan sebaliknya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan daya tanggap (*responsiveness*) pelayanan fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten. Penelitian merupakan analitik observasional dengan menggunakan pendekatan *Cross Sectional Study*. Sample penelitian ini sebanyak 70 responden dan minta untuk mengisi kuisioner yang telah disediakan dengan beberapa ketentuan penilaian. Penelitian dilakukan selama 2 minggu, dan penelitian ini menggunakan teknik *Convenience sampling*. Berdasarkan uji univariat menunjukkan bahwa sebagian besar tingkat kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten berada dalam kategori puas (91,4%). Sebagian besar tingkat kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten berada dalam kategori puas.

Kata kunci :Daya tanggap, pelayanan fisioterapi, kepuasan pasien, peserta jaminan kesehatan nasional

Abstract

The key to improving customer satisfaction is the quality of service. One of the main dimensions of service quality is responsiveness. Based on the above, it is necessary to conduct research on the performance of the hospital in an effort to meet consumer expectations so that consumers get satisfaction. Because patient satisfaction on the quality of physiotherapy service is an important indicator in the quality of health services in hospitals. Quality of services is said to be good and satisfactory if the services received are appropriate or exceeded than expected, and vice versa. This study aims to determine the relationship of responsiveness of physiotherapy services with the level of patient satisfaction of participants of national health insurance at the Hospital PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten. study was an observational analytics using Cross Sectional Study approach. The sample of this research is 70 respondents and asks to fill out the questionnaire that has been provided with some provisions of the assessment. The study was conducted for 2 weeks, and

this study used the technique of Convenience sampling. Based on univariate test showed that most of patient satisfaction level of national health insurance participant at PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten Hospital is in satisfied category (91,4%). Most of the patient satisfaction level of nasional health insurance participants at PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten is in the satisfied category.

Keywords: *Responsiveness, physiotherapy services, patient satisfaction, national health insurance participants*

1. PENDAHULUAN

Kunci untuk meningkatkan kepuasan pelanggan salah satunya adalah kualitas pelayanan. Menurut Sunarsih & Yuniastini (2014) bahwa salah satu dimensi pokok kualitas jasa yakni daya tanggap (*responsiveness*). Berdasarkan hal tersebut perlu dilakukan penelitian terhadap kinerja rumah sakit dalam usaha memenuhi harapan konsumen sehingga konsumen memperoleh kepuasan. Karena, kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan fisioterapi merupakan indikator yang penting dalam mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kualitas pelayanan dikatakan baik dan memuaskan jika jasa yang diterima sesuai atau melebihi dari yang diharapkan, dan sebaliknya (Supranto, 2001). Hal itu yang kemudian menjadi latar belakang peneliti untuk mencari apakah ada hubungan antara pemberi layanan dan penerima layanan dalam hal ini pasien sehingga bisa menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas layanan rumah sakit.

2. METODE

Penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan jenis penelitian analitik observasional dengan menggunakan pendekatan *Cross Sectional Study*. Penelitian ini dilakukan di klinik Fisioterapi RS PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten pada bulan Mei 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pasien peserta JKN yang melakukan Fisioterapi di klinik Fisioterapi RS PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten dan Penelitian ini menggunakan teknik *Convenience sampling*, *Convenience sampling* merupakan teknik dalam memilih *sample*. Variabel yang diteliti adalah variabel terikat yaitu kepuasan pasien dan variabel bebas yaitu daya

tanggap pelayanan fisioterapi. Teknik analisa data menggunakan Analisis Bivariat dan Analisis Univariat dengan uji *chi square*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Data

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara daya tanggap (*responsiveness*) pelayanan fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, maka dalam bab ini dipaparkan hasil uji validitas sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan

No	R_{XY}	R_{tabel}	Kesimpulan
1	0.429	0.235	Valid
2	0.402	0.235	Valid
3	0.440	0.235	Valid
4	0.339	0.235	Valid
5	0.627	0.235	Valid
6	0.432	0.235	Valid
7	0.303	0.235	Valid
8	0.507	0.235	Valid
9	0.438	0.235	Valid
10	0.272	0.235	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas kuesioner kepuasan di atas bahwa nilai R_{XY} memiliki rentang antara 0,272 – 0,627, sehingga nilai R_{XY} lebih besar daripada R_{tabel} (0,235), sehingga dapat disimpulkan bahwa item kuesioner kepuasan berada dalam keadaan valid dan dapat dijadikan sebagai instrument penelitian. Untuk lebih menguatkan kualitas instrumen tersebut maka dilakukan uji reliabilitas dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.647	10

Hasil uji reliabilitas diperoleh hasil Cronbach's Alpha sebesar 0,647 sehingga lebih besar dari 0,6, maka kuesioner kepuasan berada adalah reliabel.

3.2 Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan dua uji, yaitu uji univariat dan bivariate. Adapun hasil penelitian adalah sebagai berikut.

3.2.1 Uji Univariat

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Responden

Kepuasan	Frekuensi (n)	Persentase
Tidak Puas	6	8.6 %
Puas	64	91.4 %
Total	70	100.0 %

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar tingkat kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten berada dalam kategori puas (91,4%).

Tabel 4. Tingkat Ketepatan Pelayanan Fisioterapi

Ketepatan	Frekuensi (n)	Persentase
Tepat	11	15.7 %
Sangat Tepat	59	84.3 %
Total	70	100.0 %

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar tingkat ketepatan pelayanan fisioterapi pasien peserta jaminan kesehatan nasional di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten berada dalam kategori sangat tepat (84,3%).

Tabel 5. Tingkat Kecepatan Pelayanan Fisioterapi

Kecepatan	Frekuensi (n)	Persentase
Tidak Cepat	9	12.9
Cepat	61	87.1
Total	70	100.0

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar tingkat kecepatan pelayanan fisioterapi pasien peserta jaminan

kesehatan nasional di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten berada dalam kategori cepat (87,1%).

3.2.2 Uji Bivariat

Pengujian bivariat dimaksudkan untuk mengetahui hubungan antara daya tanggap (*responsiveness*) pelayanan fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten. Analisis bivariat dilakukan dengan menggunakan *Chi Square*. Hasil uji *Chi Square* adalah sebagai berikut.

3.2.2.1 Mengetahui hubungan daya tanggap ketepatan pelayanan fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional

Tabel 6. Hubungan Daya Tanggap Ketepatan Pelayanan Fisioterapi dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional

		KEPUASAN		Total
		Tidak Puas	Puas	
KETEPATAN	Tepat	Count	6	5
		% of Total	8.6%	7.1%
				15.7%
	Sangat Tepat	Count	0	59
		% of Total	.0%	84.3%
				84.3%
Total		Count	6	64
		% of Total	8.6%	91.4%
				100.0%

Hasil hubungan daya tanggap ketepatan pelayanan fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional menggunakan data silang (costabulasi) diketahui bahwa daya tanggap yang tingkat ketepatannya dalam kategori tepat masih terdapat responden yang tidak puas sebesar 8,6%. Sedangkan sebagian besar responden merasa puas dengan daya tanggap ketepatan pelayanan fisioterapi di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten sebesar 84,3%.

Hasil uji chi Square untuk tabel 2×2 maka menggunakan uji fisher test. Adapun hasil sebagai berikut.

Tabel 7. Hasil Uji Chi Square Hubungan Daya Tanggap Ketepatan Pelayanan Fisioterapi dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	35.199 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	28.583	1	.000		
Likelihood Ratio	25.793	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	34.696	1	.000		

Berdasarkan hasil uji chi Square untuk tabel 2×2 dengan uji fisher test diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, artinya bahwa nilai signifikansi ini lebih kecil dari 0,05, sehingga dikatakan terdapat hubungan daya tanggap ketepatan pelayanan fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten.

3.2.2.2 Mengetahui hubungan daya tanggap kecepatan pelayanan fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional

Tabel 8. Hubungan Daya Tanggap Kecepatan Pelayanan Fisioterapi dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional

		KEPUASAN		Total
		Tidak Puas	Puas	
KECEPATAN	Tidak Cepat	Count	6	3
		% of Total	8.6%	4.3%
				12.9%
	Cepat	Count	0	61
		% of Total	.0%	87.1%
				87.1%
Total		Count	6	64
		% of Total	8.6%	91.4%
				100.0%

Hasil hubungan daya tanggap kecepatan pelayanan fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional

menggunakan data silang (costabulasi) diketahui bahwa daya tanggap kecepatan dalam kategori tidak cepat menyatakan tidak puas sebesar 12,9%. Sedangkan sebagian besar responden merasa puas dengan daya tanggap kecepatan pelayanan fisioterapi di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten sebesar 87.1%.

Hasil uji chi Square untuk tabel 2×2 maka menggunakan uji fisher Exacttest. Adapun hasil sebagai berikut.

Tabel 9. Hasil Uji Chi Square Hubungan Daya Tanggap Kecepatan Pelayanan Fisioterapi dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	44.479 _a	1	.000		
Continuity Correction ^b	36.379	1	.000		
Likelihood Ratio	29.494	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
Linear-by-Linear Association	43.844	1	.000		

Berdasarkan hasil uji chi Square untuk tabel 2×2 dengan uji fisher test diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, artinya bahwa nilai signifikansi ini lebih kecil dari 0,05, sehingga dikatakan terdapat hubungan daya tanggap kecepatan pelayanan fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten.

3.2.2.3 Mengetahui hubungan daya tanggap kecepatan dan ketepatan pelayanan fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional

Hasil hubungan daya tanggap kecepatan dan ketepatan pelayanan fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional menggunakan chi Square adalah sebagai berikut.

Tabel 10. Hubungan Daya Tanggap Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan Fisioterapi dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional

		KEPUASAN
KETEPATAN	Pearson Correlation	.709**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70
KECEPATAN	Pearson Correlation	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	70

Hubungan daya tanggap ketepatan pelayanan fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional menggunakan Pearson Correlation diperoleh nilai R sebesar 0.709 sedangkan hubungan daya tanggap kecepatan pelayanan fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien sebesar 0.797, sehingga dapat disimpulkan bahwa daya tanggap kecepatan lebih dominan terhadap tingkat kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional.

3.2.2.4 Hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*) Pelayanan Fisioterapi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Jatinom Klaten

Kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten. Sebagian besar tingkat kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten berada dalam kategori puas (91,4%). Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa kepuasan dapat dicapai apabila pelanggan menerima suatu pelayanan dengan sesuai yang ia harapkan, sebaliknya apabila pelanggan menerima pelayanan yang tidak sesuai apa yang ia harapkan maka akan kecewa. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara

harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa tau pelayanan yang diberikan (Tjiptono, 1997).

Ketepatan pelayanan fisioterapi pasien peserta jaminan kesehatan nasional di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten Sebagian besar tingkat ketepatan pelayanan fisioterapi pasien peserta jaminan kesehatan nasional di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten berada dalam kategori sangat tepat (84,3%). Dalam hal ini ketepatan atau tindakan pelayanan kesehatan berhubungan erat dengan waktu tunggu pasien ketika menggunakan suatu pelayanan kesehatan. Menurut Yulia (2017), waktu tunggu merupakan total waktu yang digunakan oleh pasien menunggu di poliklinik, terhitung dari pasien mendaftar sampai pasien dipanggil/masuk ke ruang poliklinik.

Kecepatan pelayanan fisioterapi pasien peserta jaminan kesehatan nasional di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten. Sebagian besar tingkat kecepatan pelayanan fisioterapi pasien peserta jaminan kesehatan nasional di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten berada dalam kategori cepat (87,1%). Kecepatan pelayanan terdapat di dalam kualitas pelayanan. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Kecepatan pada umumnya menjadi indikator dari kualitas pelayanan yang kualitas pelayanan itu sendiri dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).

Hubungan daya tanggap ketepatan pelayanan fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten. Hubungan daya tanggap ketepatan pelayanan fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional menggunakan Pearson

Correlation diperoleh nilai R sebesar 0.709 nilai ini jika ditermajahkan artinya lebih kecil mendekati 1 (satu).

Menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 129 tahun 2008 Kepuasan pasien rawat jalan yaitu pernyataan tentang persepsi pelanggan atau pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2006).

Hubungan daya tanggap kecepatan pelayanan fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten. Hubungan daya tanggap kecepatan pelayanan fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional menggunakan Pearson Correlation diperoleh nilai R sebesar 0.797 yang artinya angka ini lebih mendekati 1 (satu) dibandingkan dengan angka ketepatan itu sendiri diatas.

Kecepatan pelayanan setidaknya dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya ialah pengalaman, tingkat pendidikan, kerjasama tim. Kecepatan suatu pelayanan kesehatan dalam rumah sakit akan menimbulkan suatu kesan atau nilai baik dari pasien. Nilai pasien yang baik dibutuhkan suatu rumah sakit guna meningkatkan kualitas pelayanan dari minat loyalitas secara tidak langsung. Adanya pengaruh dari kecepatan yang berpengaruh terhadap nilai kepuasan.

4. PENUTUP

Berdasarkan hasil analisa data, deskripsi dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa sebagian besar tingkat kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten berada dalam kategori puas (91,4%) dan tingkat kecepatan pelayanan fisioterapi pasien peserta jaminan kesehatan nasional di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah

Jatinom Klaten berada dalam kategori cepat (87,1%).

Saran bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan responden yang lebih banyak dan diharapkan dapat meneliti lebih jauh tentang daya tanggap pelayanan fisioterapi dengan tingkat kepuasan dengan menambah variabel pelayanan yang lain seperti *tangible*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama Y, T. (2002). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Dahlan, S. (2004). *Statistika Untuk Kedokteran Dan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Kemenkes RI. (2008). *Peraturan Menteri Kesehatan Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Kemenkes RI. (2009). *Undang- Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemenkes RI. (2012). *Peta Jalan Menuju Jamninan Kesehatan Nasional 2012-2019*. Jakarta: Dewan Jaminan Sosial Nasional.
- Kemenkes RI. (2013). *Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 12 tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Kotler. (1994). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi Keenam*. Jakarta: Erlangga.
- Muhammad, A., Umboh, J. M. ., & Tucunan, T. A. . (2015). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jamninan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Siko Ternate*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi, 1–9.
- Mulkhan, A. M. (2000). *Menggugat Muhammadiyah*. Yogyakarta: Fajar Pustaka.
- Muninjaya. (2004). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Nofiati, W. (2015). *HUBUNGAN LAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) UNGARAN KABUPATEN SEMARANG*. Universitas Negeri Semarang.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- Permenkes RI. (2014). *Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor

28 Tahun 2014.

- Perpes RI. (2012). *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta: Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 72 Tahun 2012.
- PKU Jatinom. (2017). *Laporan Evaluasi Tahunan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten Tahun 2017*. Klaten.
- Pohan. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit EGC.
- Riduwan, & Akdon. (2010). *Rumus dan Data dalam Analisis Data Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Satrianegara. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sugiyono. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarsih, & Yuniastini. (2014). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Klinik Terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjung Karang*. *Jurnal Kesehatan*, V(2), 121–126.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar Jilid 1*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono. (1997). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono. (2007). *Manajemen Jasa Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset.